

**HUBUNGAN PENERAPAN IDENTIFIKASI PASIEN DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI BANGSAL ANAK DI RSUD Dr. TJITROWARDOJO**

Disusun Guna Memenuhi S1 Sebagai Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Universitas Alma Ata Yogyakarta



Disusun Oleh :
Anis Nur Sa'diyah
150100685

PROGRAM STUDI PROFESI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ALMA ATA YOGYAKARTA
2017

HUBUNGAN PENERAPAN IDENTIFIKASI PASIEN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI BANGSAL ANAK DI RSUD Dr. TJITROWARDOJO

Anis Nur Sa'diyah¹, Mahfud², Zulpahiyana³

INTISARI

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien, karena keselamatan pasien merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit itu sendiri. Keselamatan pasien di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman, dengan salah satu sasaran keselamatan pasien berupa ketepatan dalam identifikasi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini dapat dikategorikan dalam jenis penelitian kuantitatif, sedangkan rancangan penelitian berupa korelasional. Sampel yang akan digunakan sebanyak 30 orang. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu observasi untuk mengumpulkan data tentang penerapan identifikasi pasien yang terdiri dari 4 *item checklist*, dan kuesioner untuk mengumpulkan data tentang kepuasan keluarga pasien yang terdiri dari 25 item pernyataan. Pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi. Analisis korelasi menunjukkan nilai *pearson correlation* sebesar 0,584 (berarah positif) dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,001 (< 0,05). 1) pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo menilai bahwa perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo telah melaksanakan penerapan identifikasi pasien benar; 2) pada umumnya keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo; 3) penerapan identifikasi pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak RSUD Dr. Tjitrowardojo.

Kata kunci : penerapan identifikasi pasien, kepuasan keluarga pasien, korelasional, korelasi, Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

1. Mahasiswa Universitas Alma Ata Yogyakarta.
2. Universitas Alma Ata Yogyakarta.

**CORRELATION PATIENT IDENTIFICATION IMPLEMENTATION WITH PATIENT FAMILY
SATISFACTION IN CHILDREN DR. TJITROWARDOJO HOSPITAL**

Anis Nur Sa'diyah ¹, Mahfud ², Zulpahiyana,³

ABSTRACT

The hospital is a health care institution that organizes services in plenary. Every health worker in a hospital must work in accordance with professional standards, hospital service standards, applicable operational procedures standards, professional ethics, respect for patient rights and prioritize patient safety, because patient safety is one of the goals of the organization of the hospital itself . Patient safety at the hospital is a system where the hospital makes the patient's care safer, with one of the patient's safety goals of accuracy in patient identification. This study aimed to determine the relationship with the patient identification application of patients 'families' satisfaction. This study can be categorized in quantitative research, while research is a correlational design. The sample will be used as many as 30 people. The research instrument used is the observation to collect data on the application of patient identification consisting of 4 items checklist, and questionnaires to collect data on the satisfaction of the patient's family consisting of 25 items statement. Hypothesis testing using correlation analysis. The correlation analysis shows the value of Pearson correlation of 0.584 (positive directional) with sig. (2-tailed) of 0.001 (<0.05). 1) generally the patient's family in the Children's Ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo considers that nurses in the Children's Ward of Dr. Tjitrowardojo has implemented the correct patient identification application; 2) generally the patient's family in the Children's Ward of RSUD Dr. Tjitrowardojo was satisfied with the services provided by the nurses in the Children's Ward of Dr. Tjitrowardojo; 3) the application of patient identification has a positive and significant relation with patient's family satisfaction in Children's Ward RSUD Dr. Tjitrowardojo.

Keywords: application of the identification of the patient, the patient's family satisfaction, correlational, correlation, Children's Ward at Dr. Tjitrowardojo Hospital

¹ Student in University Alma Ata, Yogyakarta

^{2,3} Lecturer in University Alma Ata, Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan menjadi bagian yang sangat diperlukan dari sumber daya kesehatan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (1). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (2), dengan salah satu kewajibannya berupa memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, serta membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (3). Hal ini dikarenakan setiap pasien mempunyai hak untuk memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, serta memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi (4).

Dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia (5), yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan (6). Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan

rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien (7), karena keselamatan pasien merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan rumah sakit itu sendiri (8).

Keselamatan pasien di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman (9), dengan salah satu sasaran keselamatan pasien berupa ketepatan dalam identifikasi pasien (10). Sasaran keselamatan pasien merupakan syarat untuk diterapkan di semua rumah sakit yang diakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Penyusunan sasaran keselamatan pasien mengacu kepada *Nine Life-Saving Patient Safety Solutions* dari *WHO Patient Safety* yang digunakan juga oleh Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit PERSI (KKPRS PERSI), dan dari *Joint Commission International* atau JCI (11).

Joint Commission International, telah menetapkan enam Sasaran Internasional Keselamatan Pasien (SIKP), salah satunya berupa mengidentifikasi pasien dengan benar. Pentingnya mengidentifikasi pasien dengan benar karena masih banyaknya kasus kekeliruan dalam mengidentifikasi pasien yang terjadi hampir di semua aspek diagnosis dan pengobatan. Oleh sebab itu, kebijakan dan atau prosedur identifikasi pasien memerlukan setidaknya dua cara, seperti nama pasien, nomor identifikasi, tanggal lahir, gelang berkode batang atau cara lain. Nomor kamar pasien atau lokasi tidak dapat digunakan untuk identifikasi. Penyusunan kebijakan dan prosedur identifikasi pasien harus dikerjakan oleh berbagai pihak agar hasilnya

dipastikan dapat mengatasi semua permasalahan identifikasi yang mungkin terjadi (12), sehingga diharapkan pasien merasa puas atas mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (13).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo pada tanggal 5 April 2017, ditemukan tiga orang perawat yang kurang tepat dalam melaksanakan penerapan identifikasi pasien. Selain itu, berdasarkan penggalian informasi melalui wawancara singkat mengenai kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo kepada keluarga pasien yang telah lebih dari dua hari menunggu pasien di rawat, diperoleh informasi bahwa sebanyak lima orang keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo, khususnya pada saat perawat melakukan identifikasi pasien, dimana perawat tidak menanyakan nama dan tanggal lahir pasien, dan perawat tidak mencocokkan nama dan tanggal lahir pasien dengan data pasien yang ada pada label gelang identitas pada saat memberikan obat, melakukan pengobatan dan prosedur lain.

Apabila ditelaah lebih lanjut, perawat yang tidak melakukan identifikasi pasien sesuai standar prosedur operasional dikawatirkan dapat meningkatkan kesalahan dan kekeliruan pada saat dilakukan suatu pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya hal tersebut dapat menurunkan kepuasan keluarga pasien, khususnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo, dan umumnya pada pelayanan

RSUD Dr. Tjitrowardojo secara keseluruhan. Selain itu, apabila keluarga pasien merasa kurang dan tidak puas dikhawatirkan keluarga pasien tidak akan melakukan pengobatan kembali di RSUD Dr. Tjitrowardojo, akan mengeluh (*complain*) baik kepada orang lain atau secara langsung ke pihak RSUD Dr. Tjitrowardojo, serta tidak akan menceritakan kebaikan tentang pelayanan kesehatan kepada orang lain, yang akhirnya dapat menurunkan citra (*image*) RSUD Dr. Tjitrowardojo dimata masyarakat.

Mengacu pada penjelasan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu, apakah ada hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui penerapan identifikasi pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

- b. Mengetahui kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.
- c. Mengetahui hubungan penerapan identifikasi pasien dengan kepuasan keluarga pasien di Bangsal Anak di RSUD Dr. Tjitrowardojo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan di bidang ilmu keperawatan, khususnya sebagai referensi bagi mahasiswa Universitas Alma Ata, mengenai penerapan identifikasi pasien dan kepuasan keluarga pasien.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pihak-pihak yang berprofesi di bidang keperawatan, khususnya RSUD Dr. Tjitrowardojo, dalam upaya penerapan identifikasi pasien dengan benar, dan peningkatan kepuasan keluarga pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti Tahun	Judul	Metodologi Penelitian				Hasil	Perbedaan	Persamaan
			Jenis dan Metode	Tempat dan Waktu	Populasi dan Sampel	Variabel			
1	Suas Robi Cahyadi dan Ahmad Ahid Mundayana. 2014 (14)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II	Jenis: observasional Metode: <i>cross sectional</i>	Tempat: ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Waktu: November sampai dengan Desember 2014	Populasi: pasien rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II Sampel: 92 orang	Variabel bebas: <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> Variabel terikat: kepuasan	Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan dalam penelitian ini dikategorikan baik dengan hasil <i>tangible</i> 97,8%, <i>reliability</i> 97,8%, <i>responsiveness</i> 95,7%, <i>assurance</i> 96,7%, dan <i>empathy</i> 92,4%. Sedangkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi <i>tangible</i> dengan kepuasan pasien, dengan <i>p value</i> 0,147 > 0,05. Terdapat hubungan yang signifikan antara <i>reliability</i> dengan kepuasan pasien, dengan	Perbedaan terletak pada lokasi, dan waktu penelitian.	Persamaan terletak pada variabel kepuasan.

Tabel 1. (lanjutan)

							<i>p value</i> 0,005<0,05. Terdapat hubungan yang signifikan antara <i>responsiveness</i> dengan kepuasan pasien, dengan <i>p value</i> 0,028<0,05. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi <i>assurance</i> dengan kepuasan pasien, dengan <i>p value</i> 0,014<0,05. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi <i>empathy</i> dengan kepuasan pasien, dengan <i>p value</i> 0,087>0,05.		
2	Merryani E. Oroh, Sefti Rompas, dan Linnie Pondaag. 2014 (15)	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan	Jenis: kuantitatif Metode: <i>cross sectional</i>	Tempat: ruang Interna RSUD Noongan Waktu: awal April sampai 9 Juli 2014	Populasi: pasien rawat inap di ruang Interna RSUD Noongan. Sampel: 100 orang	Variabel bebas: jenis kelamin, umur, lama perawatan Variabel terikat: kepuasan	Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan (53%), umur > 40 tahun (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%).	Perbedaan terletak pada lokasi, dan waktu penelitian.	Persamaan terletak pada variabel kepuasan.

Tabel 1. (lanjutan)

						<p>Hasil: ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien dimana $p\text{ value} = 0,005 < \alpha = 0,05$, tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien dimana $p\text{ value} = 0,539 < \alpha = 0,05$, ada hubungan antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien dimana $p\text{ value} = 0,016 < \alpha = 0,05$. Sehingga jenis kelamin dan lama perawatan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.</p>			
3	Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana 2016 (16)	Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien	Jenis: deskriptif korelasi Metode: <i>cross sectional</i>	Tempat: ruang rawat inap pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. Waktu: Juni 2015	Populasi: seluruh pasien di ruang rawat inap Bangsal Pringgodani RS Rajawali Citra Bantul, Yogyakarta Sampel: 57 orang	Variabel bebas: komunikasi terapeutik perawat Variabel terikat: kepuasan pasien	<p>Hasil penelitian ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.</p>	Perbedaan terletak pada variabel bebas, lokasi, dan waktu penelitian.	Persamaan terletak pada variabel kepuasan.

Sumber: Data Sekunder 2017

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bagian I Umum, (23).
- 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 Ayat 1, (2).
- 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bab VIII Kewajiban Dan Hak, Bagian Kesatu Kewajiban, Pasal 29, Ayat 1, b dan g, (11).
- 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bab VIII Kewajiban Dan Hak, Bagian Keempat Hak Pasien, Pasal 32, c hingga e, (12).
- 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bab V Persyaratan, Bagian Kesatu Umum, Pasal 7, Ayat 1, (4).
- 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bagian Kelima Sumber Daya Manusia, Pasal 12, Ayat 1, (6).
- 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bagian Kelima Sumber Daya Manusia, Pasal 13, Ayat 3, (7).
- 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Bab II Asas Dan Tujuan, Pasal 3, b, (2).
- 9 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1, Ayat 1, (2).
- 10 Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, (5).
- 11 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, Lampiran, Sasaran Keselamatan Pasien (14).
- 12 Persi. *Joint Commission International. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi ke-4*. Alih bahasa dra. med. Meitasari Tjandrasa & Nicole Budiman. Jakarta: PT Gramedia, 2011 (37-38).

- 13 Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0173/2016 Tentang Pedoman Teknis Penilaian Indikator Kinerja Individu (IKI) Tahun 2016 Direktur Utama Rumah Sakit Umum / Khusus dan Kepala Balai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Bab II Ketentuan Umum, Pasal 2, (2).
- 14 Suas Robi Cahyadi dan Ahmad Ahid Mudayana. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Naskah Publikasi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, 2014; 40-48.
- 15 Merryani E. Oroh, Sefti Rompas, dan Linnie Pondaag. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Naskah Publikasi*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, 2014; 1-7.
- 16 Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana. Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. 2016; *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia (JNKI)*, 4(1): 30-34.
- 17 Hesty Tulus, dan Halimi Maksum. Redesain Sistem Identitas Pasien sebagai Implementasi Patient Safety di Rumah Sakit. 2015; *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2): 221-227.
- 18 Persi. *Joint Commission International. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi ke-4*. Alih bahasa dra. med. Meitasari Tjandrasa & Nicole Budiman. Jakarta: PT Gramedia, 2011, (38).
- 19 Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691/Menkes/Per/VIII/2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit, (6).
- 20 Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0173/2016 Tentang Pedoman Teknis Penilaian Indikator Kinerja Individu (IKI) Tahun 2016 Direktur Utama Rumah Sakit Umum / Khusus dan Kepala Balai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.03/I/2630/2016/0173/2016 Tanggal : 29 Agustus 2016 tentang Indikator Kinerja Individu (IKI) RS Umum, (9).
- 21 Kebijakan Pedoman, Panduan dan Standar Operasional Pokja Sasaran Keselamatan Pasien, RSUD dr. Tjitrowardojo.

- 22 Standar Prosedur Operasional Pemasangan Label Identifikasi di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- 23 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (127).
- 24 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- 25 Buttle, F. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Burlington: Elsevier, 2009, (44).
- 26 Oliver, R.L. Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue 1999), (34).
- 27 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (128).
- 28 Hoyer, W.D, dan MacInnis, D.J. *Consumer Behavior*. USA: South-Western., 2010, (278).
- 29 Hoyer, W.D, dan MacInnis, D.J. *Consumer Behavior*. USA: South-Western., 2010, (279).
- 30 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (172).
- 31 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (129).
- 32 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (373).
- 33 Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Offline Versi 1.5.1.
- 34 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (356).
- 35 Kotler, P., dan Armstrong, G. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2012, (224).
- 36 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (358).
- 37 Kotler, P., dan Armstrong, G. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2012, (236).

- 38 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (365).
- 39 Kotler, P., dan Armstrong, G. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2012, (240).
- 40 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (356).
- 41 Kotler, P., dan Keller, K.L. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc., 2012, (373).
- 42 Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), Spring, 1988, (23).
- 43 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (128).
- 44 Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2008, (82).
- 45 Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2008, (89).
- 46 Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2008, (93).
- 47 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (126).
- 48 Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2008, (94).
- 49 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (49).
- 50 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (50).
- 51 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (50).

- 52 Persi. *Joint Commission International. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Edisi ke-4*. Alih bahasa dra. med. Meitasari Tjandrasa & Nicole Budiman. Jakarta: PT Gramedia, 2011, (38).
- 53 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- 54 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (185).
- 55 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (172).
- 56 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (181).
- 57 Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013, (175).
- 58 Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, (96).
- 59 Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, (96).
- 60 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (57).
- 61 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (53).
- 62 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (54).
- 63 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (54).
- 64 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (54).
- 65 Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika, 2014, (54).
- 66 Sangadji, E., & Sopiah.(2013). Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi.